Knowledge Skills Attitude

المناهج التدريبية

أسس الإشراف الفعال



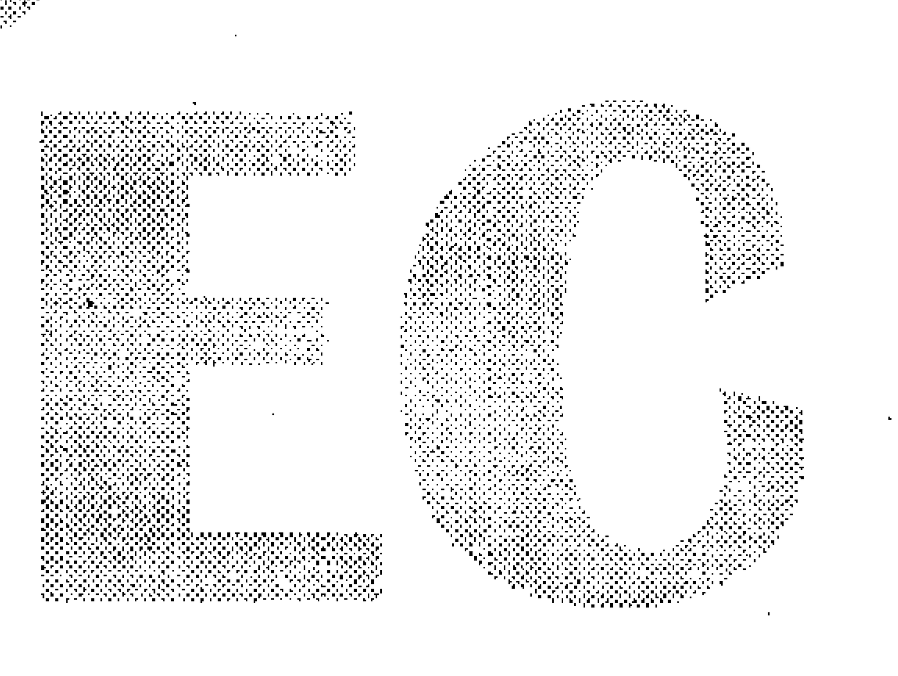
Effective Supervision



edarabook.com
pmecegypt.com



اسس الاشراف الفعال



الطبعة الثالثة
٢٠٠٧

إعداد المادة العلمية
خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة .. بميك

المستشار العلمي
أ. د. عبد الرحمن توفيق

الترقيم الدولي : 977-337-192-1
رقم الإيـــــداع: 2005/5849



مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)

٢٣ شارع عامر - الدقي - القاهرة

هاتف / فاكس: ٣٣٣٦٧٩٦٠ / ٣٧٦١٠٣٩٨ / ٣٧٦١٠٣١٧ (٠٠٢٠٢)

ص.ب: ٣٣٨ الأورمان ١٢٦١٢

بريد إليكتروني: Marketing@pmecegypt.com

info@edarabook.com

www.pmecegypt.com

www.edarabook.com

المحتويات

أهمية إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق

عرف قاموس (Webster) الإشراف الداخلي بأنه العناية بممتلكات الفندق والاعتناء بالمعدات وتقديم الخدمات للضيوف.

تعتبر إدارة الإشراف الداخلي من أهم إدارات الفندق؛ نظرًا لتعدد واجباتها ومسئولياتها التي لها أكبر الأثر في نجاح عمليات التشغيل الفندقي وزيادة ربحية الفندق في تحقيق نسبة أشغال عالية Occupancy والمحافظة على استمرار هذه النسبة من خلال الإشراف والعناية بنظافة وترتيب وصيانة غرف ضيوف الفندق وأيضًا المناطق العامة بالفندق مثل المطاعم وقاعات الاحتفالات وأدوار الفندق والممرات والطرقات وبهو الفندق والحمامات. وتقديم خدمة الموجودات والمتروكات.

وتهدف إدارة الإشراف الداخلي إلى إيجاد علاقات عمل جديدة قائمة على التعاون والتنسيق مع كافة الأقسام الفندقية الأخرى؛ من أجل سهولة عمليات التشغيل الفندقي اليومي.

وتعني إدارة الإشراف الداخلي بتوفير النظافة والراحة والأمان للضيف وهذا واضح من خلال مفهوم كلمة Housekeeping فكلمة House تعني الفندق وكلمة Keeping تعني العناية بالفندق، والشخص المسئول عن إدارة الإشراف الداخلي يعرف بالـ Housekeeper والمسمى الوظيفي لمدير إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق العالمية يعرف بالـ Executive Housekeeper ويكون رئيس قسم الإشراف الداخلي مسئول عن إدارة القسم وتوزيع العمل ومراقبة العاملين والتأكد من تجهيز ونظافة الغرف للضيوف.

وتعمل إدارة الإشراف الداخلي على استقبال الشكاوى التي تأتي من النزلاء بسبب تقصير في أعمال النظافة والإشراف أو أي شكوى أخرى والعمل على حلها أو

الاتصال بالأقسام المختصة داخل الفندق؛ حيث تقع مسئولية التأكد من معالجة المشكلة على عاتق مدير الإدارة. ومن أمثلة هذه الشكاوى ما يلي:

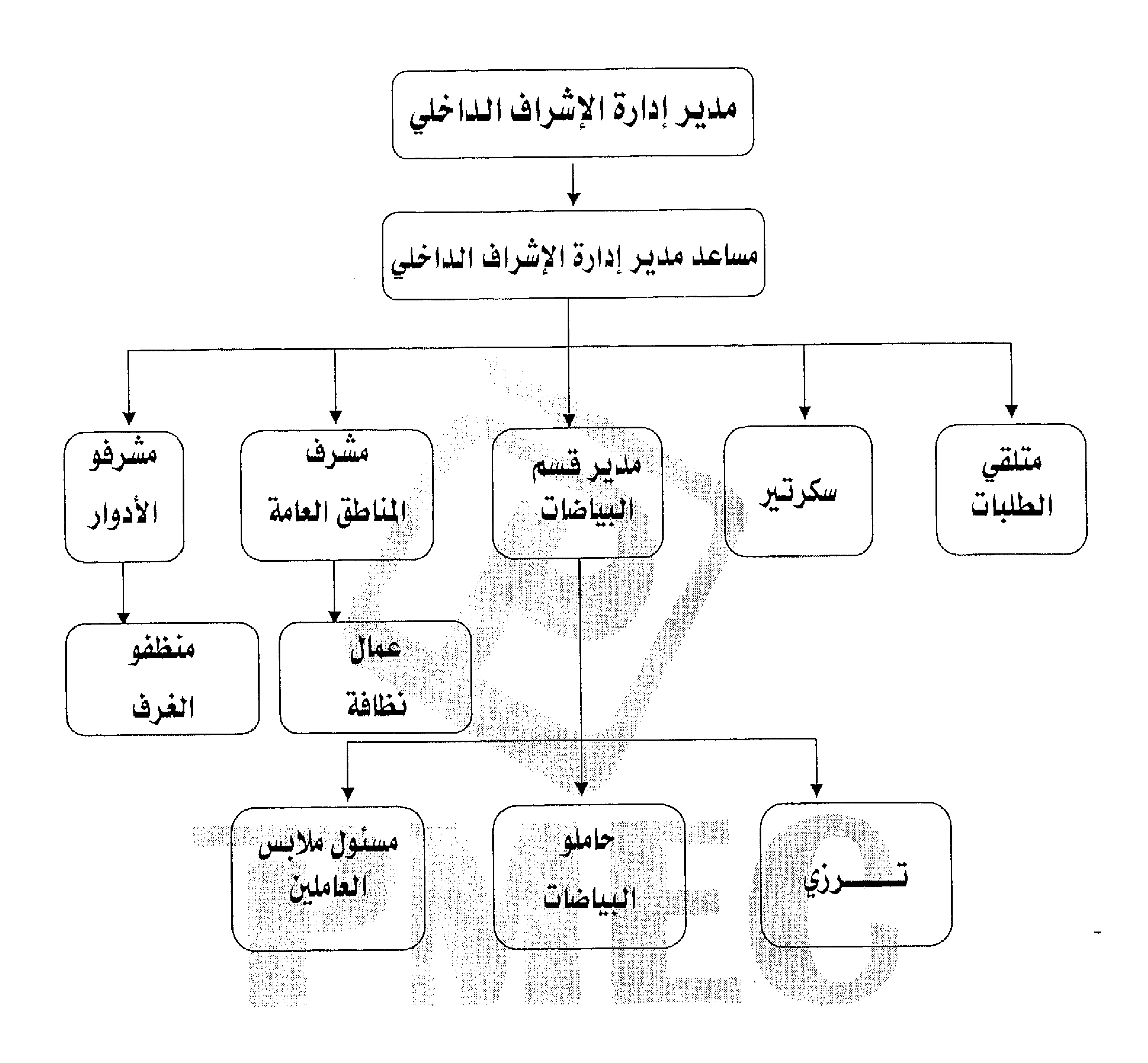
١. أن يكون مستوى الخدمة أقل من المطلوب كنقص البياضات بالغرفة.

٢. أعطال بالغرفة مثل التليفزيون، التليفون، ويجب التأكد من أن عمال الصيانة قد أصلحوا العطل.

٣. أن يسكن النزيل في غرفة غير مجهزة وغير نظيفة.

ومن الضروري أن يقوم مدير إدارة الإشراف الداخلي بجولات يومية في مواقع الفندق المختلفة لتصحيح الأخطاء وحل المشكلات التي قد تنتج. وقد تلبي إدارة الإشراف الداخلي بعض الطلبات الإضافية التي يطلبها النزيل بشكل سريع إذا كانت ضمن اختصاصها أو الاتصال بالقسم المختص لتلبية هذه الطلبات والمتابعة للتأكد من تنفيذها.

وفيما يلي شكل توضيحي لهيكل تنظيمي لإدارة الإشراف الداخلي في أحد الفنادق



وفقًا للهياكل التنظيمية التي قمنا بعرضها نجد أن هناك تعاون وثيق ومستمر بين مدير المغسلة وإدارة الإشراف الداخلي بالفندق؛ لتنظيم إمداده بالبياضات المطلوب غسيلها، كما تعتمد إدارة الإشراف الداخلي على قسم المغسلة في إمدادها في الوقت المناسب بالبياضات النظيفة ؛ لتوزيعها على الأدوار ثم الغرف، ويقوم قسم البياضات بحفظها على أرفف وهو القسم المسئول عن استلام وصرف البياضات إلى أقسام الفندق المختلفة وكذلك مراقبة عملية تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية في حالة عطل المغسلة أو عدم توافرها بالفندق.

الصفات المطلوب توافرها في العاملين بإدارة الإشراف الداخلي:

١- الأمانة والصدق في القول والإخلاص في تأدية العمل .س

٢- الريادة في تقديم الخدمة للنزيل.

٣- احترام الآخرين.

٤- بشاشة الوجه وسعة الصدر.

٥- سرعة البديهة وقوة الملاحظة.

٦- الرغبة في الخدمة ومساعدة الضيوف.

٧- القدرة على التواصل بلغة أجنبية أخرى غير العربية ويفضل الإنجليزية.

٨- معرفة بأصول الإسعافات الأولية.

الأماكن المسئولة عنها إدارة الإشراف الداخلي:

- البهو الرئيس Lobby
- غرف النزلاء Guest Rooms
- الحمامات
- قاعات الحفلات والاستراحات
- السلالم الخاصة بالنزلاء
- مصاعد النزلاء
- المطاعم ومناطق المشروبات
- مكاتب الإدارات
- مركز رجال الأعمال
- أماكن خلع ملابس العاملين
- ردهات العاملين
- حجرة البياضات

- المغسلة
- قاعات المؤتمر
- الحمامات العامة بالفندق
- الحمامات الخاصة بالعاملين
- صالات الألعاب
- الفندق من الخارج

المهام التي يجب على إدارة الإشراف الداخلي بالفندق القيام بها:

١ـ تطوير الأنظمة واللوائح المعمول بها في الإدارة.

لكل إدارة أنظمة ولوائح معمول بها للتنظيم مثل ترتيب الإجازات، والشروط المطلوبة بالعاملين، إجراءات سير العمل بالإدارة ... إلخ، وهنا تأتي مسئولية مدير إدارة الإشراف الداخلي لتطوير هذه الأنظمة واللوائح بالتعرف على الأنظمة الموجودة التي تحتاج إلى تعديل أو تغيير أو مدى الحاجة إلى إضافة أنظمة جديدة وفقًا للمتغيرات التي قد تحدث بالإدارة أو العمل المناط بالإدارة بعد التعديل في الأنظمة أو خلق أنظمة جديدة تأتي عملية طرح هذه الأنظمة للتطبيق والتأكد من التزام العاملين بها.

٢ـ اختيار وتعيين العاملين بالإدارة:

عملية التعيين واختيار المتقدمين للوظائف بإدارة الإشراف الداخلي؛ حيث إن التنسيق الجيد بين هذه الإدارات يضمان الاختيار الجيد للعاملين. تتم هذه العملية أولاً من قبل الإدارة الطالبة للعاملين؛ حيث تقوم الإدارة بتحديد الوظائف المطلوب شغلها وعدد الأفراد المطلوبين لكل وظيفة وتحديد مهام وواجبات كل وظيفة والشروط المطلوبة لشاغلي الوظيفة. بعد ذلك يأتي دور إدارة الموارد البشرية في الإعلان عن هذه الوظائف وتلقي طلبات التعيين وعرضها على إدارة الإشراف الداخلي التي تقوم بدورها بتفحص هذه الطلبات وإجراء المقابلات الشخصية لاختيار الأفضل من بين المتقدمين.

٣ـ تدريب العاملين:

رضاء النزيل وتقديم خدمة جيدة هو هدف الفندق وبالتالي هو هدف جميع الإدارات بالفندق. وتحقيق هذا الهدف يتطلب أعمالاً كثيرة من ضمنها عاملين مدربين على أداء أعمالهم بمهارة جيدة. كل إدارة تكون مسئولة عن تطوير أداء العاملين بها يعمل البرامج التدريبية داخل الفندق أو إرسال موظفيها إلى المراكز التدريبية المتخصصة للالتحاق بالدورات ذات العلاقة بطبيعة نشاطهم من ناحية أخرى فعلمية التدريب لا تقتصر على تدريب العاملين الجدد ولكن أيضًا تقييم العاملين الحاليين للتعرف على الأفراد الذين لديهم قصور في مهارات معينة أو أنشطة معينة في مجال اختصاصهم وهم بحاجة إلى برنامج تدريبي لتحسين أدائهم المهني والوظيفي. أيضًا التطور السريع في الأجهزة والمعدات والتطور التكنولوجي يتطلب من الإدارة الاطلاع على المستجدات في مجال اختصاصها وتدريب العاملين عليها On the job training.

٤ـ الإشراف على العاملين:

التزام العاملين وأداؤهم لمهامهم بشكل جيد يتأتى بإشراف فعال وجيد من قبل الإدارة. ولتحقيق النتائج المرجوة من الإشراف فإنه يتطلب من الإدارة:

١- تحديد المعايير المهنية وواجبات كل وظيفة.

٢- التأكد من استيعاب العاملين لها.

٣- التعرف على مشاكل العاملين ومساعدتهم على حلها.

٤- عمل تقييم لأداء العاملين خلال فترات معينة ومناقشة العاملين لهذا التقييم.

٥- فرض الأنظمة واللوائح ومتابعة الالتزام بها.

مسئوليات ومهام إدارة الإشراف الداخلي الفندقي

أولاً: مسئوليات إدارة الإشراف الداخلي:

١- تحقيق مستوى عال من النظافة للفندق.

٢- تنظيم مجهودات العاملين لتحسين الأداء والجودة في عمليات التنظيف و الترتيب.

٣- إبلاغ قسم الهندسة والصيانة بأعطال الغرف أولاً بأول.

٤- اتباع المعايير السليمة في التنظيف والترتيب.

٥- استعمال الأجهزة والمعدات بطريقة سليمة وصحيحة.

٦- تقليل التكاليف من خلال ترشيد مصروفات القسم.

٧- تنظيف الغرف ومكاتب العاملين والمطاعم والمناطق العامة.

٨- توفير الإمدادات من البياضات النظيفة للغرف والمطاعم من خلال قسم البياضات.

٩- تقديم خدمات الغسيل والكي من خلال قسم المغسلة.

١٠- توثيق التعاون مع بقية إدارات وأقسام الفندق المختلفة.

١١- تلبية متطلبات النزلاء من الخدمات الإضافية.

١٢- حل شكاوى النزلاء.

ثانيًا: الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي:

١ـ مدير إدارة الإشراف الداخلي: Hausekeeping Dirctor

هو الشخص المسئول الأول بهذه الإدارة وتنقسم مهامه إلى قسمين وهما:-

أ- مهام إدارية: كأي مدير إدارة تقع عليه مسئولية التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة في الإدارة، وأيضًا يجب أن يتمتع مدير الإدارة بفن ومهارة القيادة.

ب- مهام مهنية: يترتب على مدير الإدارة القيام بالأعمال الفنية والمهنية بالإدارة كالإشراف على نظافة الغرف والمناطق العامة ومتابعة سير العمل بالإدارة.

أهم واجبات ومسئوليات مدير إدارة الإشراف الداخلي:

- التأكد من تنظيف وتجهيز الغرف للتسكين.
- التأكد من نظافة قاعات الحفلات والاجتماعات.
- الإشراف على العمل وتوثيق الملحوظات.
- مراقبة مستودعات القسم.
- التأكد من حسن مظهر العاملين.
- متابعة دفتر الأحوال الخاص بتسليم واستلام الورديات.
- متابعة التقرير اليومي بحالة الغرف.
- القيام بجولات تفتيشية غير معلومة للإشراف على نظافة الفندق.
- الإشراف على مخزن البياضات.
- الاجتماع بالعاملين بصفة دورية لمناقشة المشاكل والمعوقات التي تواجه العمل.
- عمل تقارير الكفاية السنوية.
- عمل التقارير الخاصة بالحوافز والمكافآت.

- متابعة طلبات الصيانة والإصلاحات اليومية.
- تدريب العاملين على الطرق الفنية السليمة للتنظيف.
- متابعة خطة الإحلال والتجديد مع إدارة الفندق.
- حل مشاكل النزلاء.
- إمساك ومتابعة سجل العهدة الخاص بالمعدات والآلات الخاصة بالقسم.
- وضع الموازنة التقديرية.
- تعيين الموظفين الجدد بالإدارة.
- تخطيط وتوزيع المهام بين العاملين بالإدارة.
- رفع تقارير الكفاءة والعملية إلى الإدارة العليا.
- توفير الخامات وأدوات العمل.
- التأكد من التزام العاملين بالأنظمة واللوائح.
- اعتماد أهداف الإدارة والتأكد من تحققها.
- التقييم السنوي للعاملين.
- القيام بإعداد الميزانيات الخاصة بالقسم وتحديد مصروفاتها.

واجبات مدير إدارة الإشراف الداخلي تجاه العاملين:

يجب أن تقوم علاقة رئيس قسم الإشراف الداخلي بالعاملين على المحبة والإخلاص في العمل والثقة وتعد أهم واجباته تجاه العاملين الآتي:

- عقد اجتماعات أسبوعية أو نصف شهرية للعاملين لمناقشة بعض المشاكل الخاصة بهم وإيجاد الحلول لها.
- توعية العاملين على أهمية المحافظة على استهلاك البياضات.

- توعية العاملين على حسن استعمال أدوات ومعدات النظافة.
- إعلامهم بنسب الأشغال المستقبلة والحالية.
- تلقي الاستفسارات منهم بشأن تعليمات إدارة الفندق وشرح الغامض منها.
- التدريب المستمر لرفع مستوى أداء العاملين وذلك لفتح الفرص لهم للترقي.
- مكافأة العاملين المجتهدين والأمناء في عملهم سواء بالمكافآت التشجيعية أو بالترقية وكذلك بمعاقبة المسيء.

٢ـ مساعدة مدير إدارة الإشراف الداخلي: Manager Assistant

نجد أن بعض الفنادق يكون لها مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي والبعض لها أكثر من مساعد إدارة وذلك تبعًا لحجم الفندق ومستوى الخدمة التي يقدمها الفندق. ويقوم بمعاونة مدير الإدارة في جميع الأعمال ويحل محله في حالة قيامه بإجازة.

واجبات مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي:

- معاونة رئيس قسم الإشراف الداخلي في جميع الأعمال الموكلة إليه.
- القيام بجميع أعمال رئيس القسم في حالة غيابه.
- عمل حصر أعمال النظافة للمناطق العامة ومناطق خدمة الأغذية والمشروبات اليومية.
- الإشراف على أعمال نظافة غرف النزلاء.
- متابعة تنفيذ برامج مكافحة الحشرات طبقًا للجدول الموضوع له.
- متابعة وتقييم خطة التدريب الخاصة بالعاملين بالقسم.
- التأكد من صلاحية الأثاث والمفروشات والأجهزة والتركيبات في المناطق العامة ومناطق خدمة المأكولات والمشروبات.

- المرور على عدد من غرف المغادرين بعد نظافتها والتأكد من جودة النظافة.
- المرور اليومي على الغرف التي تجرى بها إصلاحات ومتابعة أعمال الصيانة.
- الإشراف على نظافة قاعات الحفلات وذلك قبل موعد الحفلة بفترة كافية.
- تدريب العاملين. (On the job trainning)
- الإشراف على العاملين ومدى التزامهم بمعايير الأداء.
- تقديم تقارير التقييم للعاملين لمدير الإدارة.

٣ـ الإشراف:

تعتبر عملية الإشراف في غاية الأهمية؛ لأنها تكون مباشرة بين المشرف وبين العامل والمشرفون يتبعون مساعد مدير إدارة الإشراف الداخلي وعملية الإشراف يقوم بها أكثر من مشرف كل حسب المهام المنوطة بهم وقد تكون في الفنادق:

٣/١ مشرفو الأدوار.

٣/٢ مشرفو غرف البياضات.

٣/٣ مشرفو العمال.

ويكونون ملزمين جمعيهم بعدة واجبات فمنها:

- تنظيم العمل.
  - الإشراف على العاملين.
  - التأكد من تطبيق معايير الجودة في العمل.
  - إعداد تقارير القسم ورفعها إلى مدير الإدارة.

علمية الإشراف الداخلي يشرف عليها أكثر من مشرف وفقًا للمهام التي يؤدونها وهم كالتالي:

أ- مشرف الأدوار: Floors Supervisor

من أهم مسئولياتهم:

- التفتيش المستمر على غرف النزلاء والتأكد من نظافتها.
- مراقبة عمل عمال النظافة لعدد معين من الغرف والأدوار.
- الإشراف على نظافة الأماكن العامة بالفندق.
- إعداد تقارير بحالة الغرف.

واجبات مشرف الدور:

- أن يحدد مهام ومسئوليات عمال النظافة بالأدوار والأماكن العامة.
- يجب على المشرف أن يتأكد من وصول جميع الموظفين إلى أماكن عملهم واتباعهم الإجراءات اللازمة.
- أن يفتش على الغرف الخالية وعلى الغرف التي تم تنظيفها.
- أن يتسلم المفقودات من عمال النظافة ويقوم بدوره بتسليمها لمدير الإشراف الداخلي.
- إصدار أذونات الصيانة الخاصة بالغرف والأماكن العامة بالفندق وأن يسلمها للقسم الهندسي.
- تسليم وإصدار المواد المخزونة.
- التأكد دائمًا من أن جميع البياضات صالحة للاستخدام.
- التفتيش على نظافة الغرف والأجنحة مع ملاحظة وجود كل الأدوات اللازمة للغرف.
- يكون كل مشرف مسئولاً عن دورين أو ثلاثة من ناحية النظافة والصيانة وتوزيع العمل والمساعدة في استكمال البياضات وأدوات ومواد النظافة الخاصة.
- عمل كشف بأسماء المتغيبين في الأدوار.

- استيفاء تقارير حالات الغرف وإبلاغ مدير الإشراف الداخلي.
- تسليم المفاتيح Master Keys للعاملين التابعين له في الأدوار والتوقيع في دفتر استلام المفاتيح.
- التنبيه على العاملين بالشخصيات الهامة وتسليمها قائمة إشغال الغرف V.I.P. List .
- متابعة أعمال منظف الغرف والتفتيش والتأكد من نظافة غرف النزلاء واحتواء الغرف على الأدوات الضرورية بها Guest supplies .
- متابعة نظافة المرافق العامة في أدواره.
- الاهتمام الخاص بالنزلاء المسنين والمرضى.
- الاعتناء بتنسيق الزهور وتوزيعها على غرف النزلاء.
- التأكد من تلبية طلبات النزلاء الإضافية (سرير إضافي، سرير أطفال ... إلخ)
- العمل على حل شكاوى النزلاء بالأدوار المخصصة له.
- التأكد من إعادة المنقولات الإضافية التي بغرف النزلاء (سرير إضافي، أباجورة إضافية، مكواة، كراسي إضافية ... إلخ).
- أن يقوم بتنفيذ تعليمات مدير الإشراف الداخلية للإشراف على عدد إضافي من الغرف؛ نظرًا لحالات الإجازات والمرضى.
- أن يتأكد من مظهر كافة العاملين قبل بداية كل وردية من حيث نظافة الشخصية والمظهر الجيد (تصفيف الشعر، الرائحة الطيبة، تلميع الحذاء، نظافة اليونيفورم).
- التأكد من عدم وجود أي خلل أو عطل بمعدات النظافة والصيانة بالأدوار.
- أن يكون ذا خلق كريم وأن يتولى أداء مهامه على أكمل وجه والمساهمة في حل المشاكل مع مساعد مدير الإشراف الداخلي.

- يقوم بالتفتيش الدوري وعلى فترات متباعدة على سريان العمل في الغرف والأماكن العامة.
- المحافظة على المفتاح الخاص بالدور واتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على ممتلكات النزلاء.
- أن يكون مسئولاً عن صحة وسلامة جميع الأفراد في منطقة عمله.
- التأكد من أن كافة معدات وتعليمات الحريق موضوعة بأماكنها الصحيحة وبأن جميع منافذ الطوارئ غير مغلقة.
- أن يحضر كل الدورات التدريبية المقررة.

ب- مشرف غرف البياضات:

من أهم مسئولياته:

- استلام وتسليم ملابس العاملين.
- استلام وتسليم البياضات.
- جرد البياضات وأزياء العاملين.
- ترتيب البياضات؛ لكي تكون جاهزة للتسليم.
- إصلاح ستائر الفندق وملابس النزلاء.
- التصرف في البياضات المستهلكة والمستنفذ منها.
- مراقبة تسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية واستلامها بعد إتمام عملية الغسيل.
- صيانة بياضات الفندق ورفع الثقوب وخياطة المقطوع.
- الإشراف على قسم متروكات النزلاء.

ج ـ مشرف العاملين:

المهام الرئيسية لمشرف عمال النظافة:

- أن ينظم تنظيف الأماكن العامة ومكاتب الموظفين والأماكن الأخرى الموجودة بالفندق. أن يقوم بإنجاز أي أعمال إضافية أخرى قد تعرض عليه من قبل رئيس القسم وأن يتعاون مع مشرف النظافة الليلي في مسئولية تنظيف وتلميع وكنس الأماكن العامة ومكاتب الموظفين بواسطة استعمال المعدات والأدوات المعدة لذلك.
- يساعد عمال النظافة في كنس وغسل السجاجيد بالشامبو ومسح وتلميع الرخام والمسطحات الأرضية الأخرى عند الطلب.
- يقوم بإزالة البقع من السجاجيد في الأماكن العامة.
- يساعد في الإشراف على تنظيف دورات المياه العامة ودورات المياه الخاصة بالموظفين بعناية خاصة.
- يتأكد من نظافة التركيبات الكهربائية في الأماكن العامة.
- يتأكد من تنظيف الحوائط والأعمدة، أن يقوم بتلميع الأثاثات الخشبية والمرايا والصور والنوافذ والمصاعد وباقي التركيبات الأخرى التي يتولى القسم تنظيفها.
- يتأكد من نظافة جميع الطفايات.
- يتأكد من تخزين جميع معدات النظافة المستعملة في التنظيف بعد الانتهاء من العمل ويجب أن تكون موضوعة بنظافة وترتيب.
- يقوم بإبلاغ مشرف مناوبة الليل بأن جميع عمال النظافة بالفندق قد قاموا بعملهم.
- يكون قادرًا على تلبية طلبات النزلاء بمقدرة وكفاءة.
- يكون على دراية بإجراءات الطوارئ بالفندق.

- يقوم بإبلاغ الإدارة عند الشعور بأي شك أو ريبة.
- يحافظ على المظهر الشخصي الخارجي.
- يجب أن يتناسب المظهر الشخصي مع إبراز الفندق في أحسن صورة ممكنة.
- أن يكون على دراية تامة بقواعد وقوانين الفندق وأن يتبع التعليمات الموضوعة.

٤ـ منظفو الغرف وعمال النظافة:

ينقسم عمال النظافة بإدارة الإشراف الداخلي إلى قسمين:

أ – عمال نظافة الغرف: لمعاونة منظفي الغرف في إعداد وتجهيز غرف النزلاء.

ب– عمال نظافة المناطق العامة: لتنظيف المرافق العامة بالفندق ومعاونة العاملين في الأدوار في بعض الأعمال الشاقة مثل نقل الأثاث، تنظيف الغرف غير الصالحة للسكنى ... إلخ.

منظفو الغرف: Room Attendent

واجبات منظف الغرفة Room Attendent :

- عمل التقرير الصباحي Dialy Report وتسليمه إلى مشرف الدور.
- إعداد وتجهيز الغرف التي ينتظر إخلاؤها وشغلها في نفس اليوم.
- مراجعة وإعداد الغرف الخالية من اليوم السابق.
- الإبلاغ عن أي عطل أو إصلاحات مطلوبة بالغرفة وإبلاغ مشرف الدور بها.
- التوقيع على إخطارات الوصول Arrival أو المغادرة Departure الواردة من قسم الاستقبال.
- إبلاغ مشرف الدور عن أي شيء مشتبه فيه تتم ملاحظته في الغرف.

- الإبلاغ الفوري عند العلم بمرض أي نزيل.
- التسليم الفوري للأشياء التي يتم العثور عليها سواء في الغرف أو الممرات Lost and found objects.
- تنفيذ التعليمات الصادرة من رئيس قسم التدبير الفندقي.
- إبلاغ مشرف الدور عن أي نقص في الأدوات أو مواد التنظيف أو المهمات الخاصة بالغرف واستكمالها من المخازن.
- استبدال البياضات المتسخة بأخرى نظيفة من قسم البياضات.
- في حالة إخطار النزيل لمنظف الغرفة بعزمه على المغادرة فإن عليه- بناء على طلب النزيل- معاونته في إعداد منقولاته وإخطار قسم الاستعلامات تليفونيًا بالمغادرة.
- على منظف الغرفة إخطار الاستقبال ورئيس قسم التدبير الفندقي بمجرد ملاحظته عدم اصطحاب النزيل لأمتعته أو خلو الغرفة منها بالإضافة إلى الإشارة إلى ذلك في تقريره اليومي Daily Report.
- ترتيب عربة النقل (التروللي) في بداية ونهاية يوم العمل.
- متابعة خلو الغرفة في حالة تأجيرها لجزء من اليوم Day use في الموعد المقرر.
- في حالة مغادرة النزيل لفترة مؤقتة مع الاحتفاظ بالغرفة لحسابه يقوم منظف الغرفة بإعداد الغرفة وتنظيفها وغلقها Doubel lock ولا يصرح لأحد بدخول الغرفة أثناء فترة غياب النزيل إلا في حالات الضرورة.
- حصر البياضات التي يلزم استبدالها وقيدها في دفتر تسليم واستلام البياضات.

عمال نظافة المناطق العامة:

أهم واجبات عمال نظافة المناطق العامة:

- نظافة المناطق العامة التي تخلو من النزلاء ليلاً.
- تنظيف جميع المرافق العامة بالفندق ومكاتب الإدارة والموظفين تنظيف سلالم الفندق.
- المساعدة في نقل بعض الأثاث من مكان لآخر.
- تنظيف الأماكن الخاصة بحمام السباحة والساونا.
- تنظيف وإعداد وتجهيز صالات الأفراح والحفلات.
- تنظيف الغرف التي أغلقت للتصليح Out of order بعد إجراء الإصلاح اللازم بها وجعلها صالحة للسكنى.
- تنظيف السيارات الخاصة بالنزلاء.

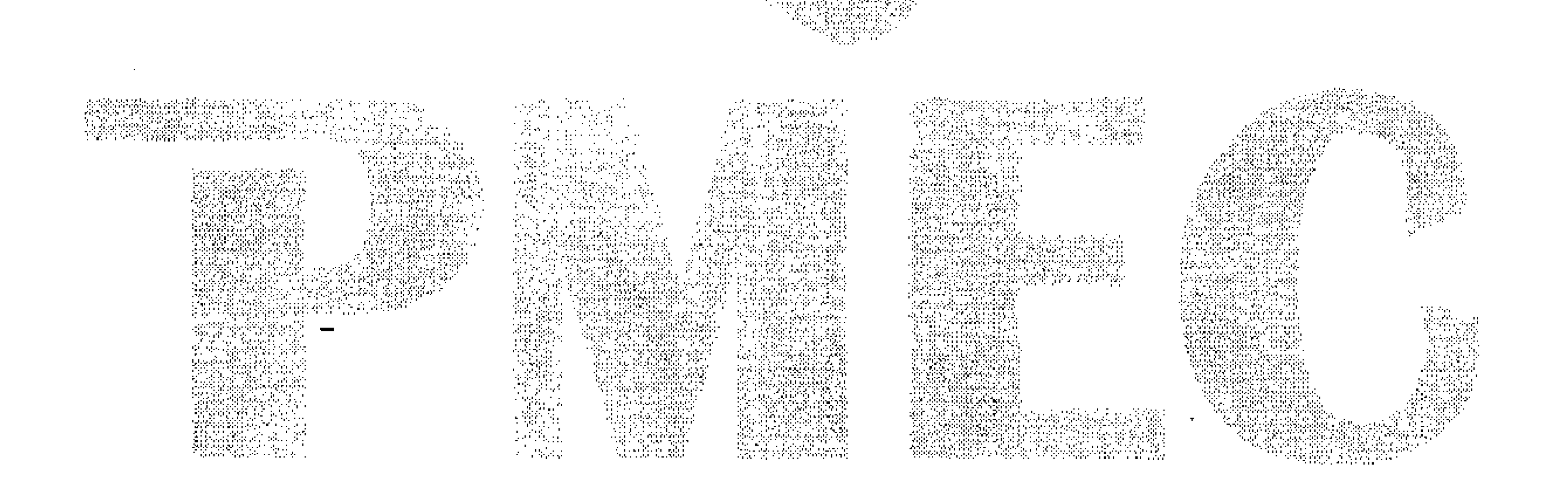
ونظرًا للاتصال المباشر بين إدارة الإشراف الداخلي والنزلاء خصوصًا العاملين بالنظافة بتواجدهم بجميع أقسام الفندق فهناك بعض الصفات أو السلوكيات المرفوض صدورها منهم وهي:

- النظر من خلال ثقب الباب.
- التصنت على الأبواب.
- شرب الماء من ثلاجة نظيفة.
- القرع على غرفة معلق عليها علامة عدم الإزعاج.

٥- السكرتير:

واجبات سكرتير قسم الإشراف الداخلي:

- تنظيم مكتب الإشراف الداخلي (من حيث المكاتبات والملفات والمقابلات).
- إعداد وتوزيع كافة المنشورات التي يطلبها منه رئيس قسم التدبير الفندقي.
- استلام كافة المراسلات الواردة إلى القسم وعرضها على رئيس القسم.
- تحرير الرد على المكاتبات التي ترد لرئيس إدارة الإشراف الداخلي.
- استقبال النزلاء الذين يرغبون في مقابلة رئيس إدارة الإشراف الداخلي.
- عمل الاتصالات الداخلية والخارجية المتعلقة بالإدارة.



تنظيم العمل بإدارة الإشراف الداخلي

التنظيم الجيد بأي إدارة يضمن جريان العمل بسهولة وبدون معوقات أو تضارب في الأعمال. إدارة الإشراف الداخلي وفي معظم الفنادق نجد أنها تضم أكثر من مكتب أو قسم كتنظيم داخلي لتوزيع المهام والعمل، وهذه المكاتب كما وردت بمعظم المراجع هي كالتالي:

١. البياضات.

٢. المخازن.

٣. المفقودات.

٤. غرف الحضانة وغرف البياضات.

أولاً: تنظيم الورديات بإدارة الإشراف الداخلي:

من خصائص صناعة الفنادق هو العمل المستمر طوال اليوم وطوال السنة وذلك يتطلب توفر عاملي الإشراف الداخلي بالفندق على مدار الساعة؛ لذلك فإن العمل والعاملين بالإشراف الداخلي يتم تقسيمهم للعمل على ثلاثة ورديات. وهي:

أ- الوردية الصباحية Morning shift : وتبدأ في الساعة السابعة صباحًا وتنتهي الساعة الرابعة مساءً.

ب- الوردية المسائية Afternoon shift : وتبدأ في الساعة الثالثة بعد الظهر وتنتهي الساعة الثانية عشر ليلاً ويقل عدد العاملين بها عن الوردية الصباحية.

ج- الوردية الليلية Night shift : وتبدأ من الساعة الحادية عشرة مساء وحتى الساعة السابعة صباح اليوم التالي.

وهناك ساعة بين الوردية الصباحية والمسائية تتقابل فيها الورديات وذلك لتسليم العهدة وتبادل المعلومات الخاصة بالعمل مثل:

- الشخصيات الهامة.
- المرضى والمسنين.
- وجود غرف غير صالحة للسكن.
- التغيرات التي تحدث في أمتعة النزلاء.
- النزلاء القادمون بدون أمتعة.
- مواعيد الوصول أو المغادرة للأفراد أو المجموعات.
- طلبات النزلاء الإضافية.

ثانيًا: جداول العمل:

نظرًا لأن إدارة الإشراف الداخلي لديها أكبر عدد من العاملين وذلك يترتب عليه عمل جداول للعاملين بإدارة الإشراف الداخلي بين الورديات المختلفة لتحديد عدد العاملين الذين يجب أن يعملوا بكل وردية وذلك بناء على متغيرات مختلفة تحكم عدد العاملين بكل وردية. وأيضًا من ناحية أخرى أن تحديد عدد العاملين وفقًا للحاجة من شأنه أن يخفض من مصروفات القسم التي قد تكون مرتفعة مع زيادة عدد العاملين دون الحاجة لهم. عمل جداول العمل وتوزيع العاملين عليها يتطلب مراعاة عدد من النقاط:

- تحديد الوظائف بإدارة الإشراف الداخلي والعدد المطلوب لكل وظيفة.
- عدد ساعات العمل بكل وردية.
- عدد العاملين بإدارة الإشراف الداخلي والعدد المطلوب لكل وردية.
- نسب الإشغال بالفندق.
- يوم الإجازة الأسبوعي للعاملين.

وجداول العمل لا تكون ثابتة بل قابلة للتغيير نظرًا لـ:

١. التغيرات في نسب الإشغال بالفندق.

٢. الإجازات السنوية للعاملين.

الأقسام والمكاتب بإدارة الإشراف الداخلي:

أولاً: قسم البياضات:

نظرًا لأهمية غرف البياضات Linen Room لإدارة الإشراف الداخلي من حيث كونها مركزًا لحفظ وتوزيع البياضات والمفارش لكافة غرف وأقسام الفندق فإنه جرت العادة على وضعها ملاصقة لقسم الإشراف الداخلي وأن تكون قريبة من مصاعد الخدمة توفيرًا للوقت وتسهيلاً لعملية نقل البياضات إلى أدوار وغرف الفندق. ويراعى في تصميم الغرفة أن يسمح مدخلها وممراتها بمرور عربات نقل البياضات كما يجب تزويدها بالأرفف والدواليب لحفظ البياضات والبشاكير والفوط والمفارش طبقًا لأنواعها ومقاساتها، مع توفير المكان المناسب لوجود الترزي والعمل على ماكينة إصلاح البياضات والزي الخاص بالعاملين.

أنواع البياضات:

صنفت البياضات التي تستخدم بالفنادق إلى ثلاثة أقسام:

١) بياضات الأسرَّة.

٢) بياضات الحمام.

٣) بياضات المطاعم والمطابخ.

بياضات الأسرّة Bed Linen :

تتكون من:

أ - الملايات: مثل ملاية لفرش السرير، وكيس المخدة.

ب- غطاء السرير Cover.

بياضات الحمام: وتصنع من النسيج القطني الوبري.

تتكون من:

أ- بشكير الوجه واليد.

ب- منشفة حمام مستطيلة الشكل.

ج- فوط استحمام مربعة الشكل.

د- روب حمام.

بياضات المطاعم والمطابخ:

أ- أغطية الطاولات Table cloth وتكون حسب شكل الطاوله.

ب- Slip sheet وهي بياضات أصغر من أغطية الطاولات توضع فوقها:

ج- فوط الزبائن Guest Napkin.

د- فوط الخدمة.

ه- فوط التنظيف التي يستخدمها العاملون في مسح الطاولات أو تنظيف الأطباق وهي تختلف في أحجامها.

غرف البياضات: Linens Room

غرف البياضات أو مخزن البياضات كما يطلق عليه أحيانًا: هي غرفة تستخدم لحفظ البياضات النظيفة ويفضل قربها من مصاعد الخدمة لسرعة وسهولة نقل البياضات إلى مناطق استخدامها. هذه الغرف يكون لها مشرف مباشر يكون مسئولاً عن حركة دخول وخروج البياضات وترتيبها داخل الغرفة واستلام البياضات النظيفة من المغسلة. من ناحية أخرى هذه الغرف يجب أن تكون ذات تهوية جيدة حتى لا تصاب البياضات بالتعفن ولابد من توافر أرفف لوضع البياضات مصنفة حسب استخدامها لسهولة الوصول إليها. ويشترط عند توزيع الأرفف داخل الغرفة ترك مسافة كافية لحرية التحرك ودخول عربات نقل البياضات.

جرد البياضات:

تتم عملية جرد البياضات كل ٣-٦ شهور وذلك من خلال حصر لكل أنواع البياضات ويتم الجرد من خلال سجل خاص يوضح عدد البياضات المتسخة، عدد البياضات النظيفة، عدد البياضات التالفة، عدد البياضات في المخزن الرئيسي ومقارنتها بنماذج استلام البياضات الواردة إلى الفندق. عملية الجرد تعطي الفندق المعلومات المطلوبة عن حجم البياضات المتوفرة وإذا ما كان هناك حاجة إلى عمل طلبية شراء خصوصًا مع حالات الإشغال المرتفعة. وأيضًا عمليات الجرد تعتبر إحدى الطرق لحماية ممتلكات الفندق من السرقة.

ثانياً: المخازن: Inventory

تنقسم المخازن بإدارة الإشراف الداخلي إلى قسمين هي:

١. مخازن البياضات والتي تحدثنا عنها سابقًا.

٢. مخازن لمواد ومعدات التنظيف ومستلزمات الخدمة.

٣. تهدف هذه المخازن إلى المحافظة على المخزون وتوافره في حالة الحاجة إليه.

١ـ مخازن البياضات: Linens Room

- الاحتفاظ بسجل لحركة دخول وخروج البياضات ومعرفة الكميات المتوفرة.
- تحديد الاحتياجات اليومية بناء على نسب الإشغال اليومية ونسب الإشغال المتوقعة.
- الاتصال الدائم مع المغسلة في حالة الاحتياج لكل غرفة جاهزة.
- عمل طلبات شراء أو النقص في البياضات إلى الشخص المسئول .

٢ـ مستلزمات الخدمة: Supplies

المقصود بها مثل المحارم أو المناديل الورقية، الشامبوهات، الصابون والتي لابد من توافرها في حمامات الغرف أو بعض الهدايا التي تقدم إلى العميل أو يتم وضعها بالغرف مثل معجون الأسنان أعواد الاشتعال التي تحمل اسم الفندق.

- عمل سجل لمراقبة كمية المخزون.
- تسجيل المواد التي يجب شراؤها بتوضيح الكمية والنوعية المطلوبة.

٣ـ المعدات والأدوات: Equipments

- عمل تقرير بالأجهزة والأدوات الموجودة بالمخزن.
- عمل طلب صيانة للأجهزة والمعدات التي هي بحاجة لذلك.
- عمل طلب شراء للأجهزة والمعدات الناقصة أو التالفة.
- عمل محضر إتلاف بنسبة للأجهزة والمعدات التي يتم التخلص منها لتلفها.

مخزن الدور Housekeeping Floor Store:

يوجد في نهاية كل دور من أدوار الفندق مخزن خاص للإشراف الداخلي به عدة أرفف وكل رف عليه نوع معين من البياضات كالبشاكير والملايات وخلافه. وتوجد به أيضًا كل إمدادات الغرف من مواد تنظيف وأدوات تنظيف، وأيضًا سلات القمامة. ويضم مخزن الدور أرفف الغرف: المكتبة وأوراق عدم الإزعاج وقوائم خدمة الغرف. وتوجد به مجموعة من السراير الإضافية Extra beds وسراير الأطفال Baby Cot.

ثالثًا: المفقودات Lost & Found :

في الفنادق الكبيرة يخصص قسم لمتروكات النزلاء لحفظ وتسجيل هذه المتروكات؛ حيث يتم قيد الأشياء التي يتم العثور عليها بسجل خاص بالفندق للشيء الذي عثر عليه واسم العامل الذي عثر عليه وأين وجد وتاريخ وساعة العثور والتوقيع بذلك. ويجب على مشرف القسم الاتصال فورًا بالمكاتب الأمامية للإبلاغ عن وجود هذه المتروكات إذ قد يكون النزيل لا يزال موجودًا بالفندق. ويتم إعادة المفقودات إلى أصحابها بعد التحقق من شخصية صاحبها وتوقيعه بسجل المفقودات بما يفيد الاستلام.

أما في حالة الأشياء الثمينة كالمجوهرات والساعات والكاميرات والنقود فإنها بعد إثباتها بسجل متروكات النزلاء تسلم فورًا لقسم الأمن للاحتفاظ بها بإحدى الخزائن لحين طلبها. ويجب على إدارة الفندق محاولة الاتصال بالنزلاء للعمل على إرجاع الأشياء المفقودة لهم.

التعامل مع المفقودات:

١. يقوم مكتب المفقودات باستلامها وتسجيلها في سجل خاص مع تسجيل وصف للقطعة ونوعها وتاريخ الحصول عليها ومكان إيجادها.

٢. يتم إعطاء هذه القطعة رقمًا بناء على التسلسل الذي سجلت به في سجل المفقودات ويتم الاحتفاظ بها في المكتب.

٣. يحتفظ بالمفقودات إلى أن يتم طلبها من قبل الشخص الذي فقدها بعد التأكد من أنه مالكها الحقيقي.

٤. في حالة عدم طلب أي شخص للقطعة فإن الفندق يتصرف بهذه المفقودات.

دفتر الأحوال (تسليم واستلام الورديات):

وهو دفتر يدون فيه مشرفو الأدوار ومنظفو الغرف الملحوظات اليومية والأعمال التي يلزم متابعتها من الورديات الأخرى، وفي حالة كتابة الملحوظة يجب أن يوقع عليها الشخص الموجهة إليه تلك الملحوظة للاطمئنان على متابعتها وتنفيذها.

المفتاح العمومي General Master Key:

مفتاح الغرف العمومي هو عهدة رئيس قسم الإشراف الداخلي بالإضافة إلى لوحة مفاتيح الأدوار وفي بداية كل وردية يتم تسليم مفاتيح غرف الأدوار إلى منظفي الغرف مقابل التوقيع بالاستلام عند استلام المفاتيح وإرجاع المفاتيح، وباستخدام المفتاح العمومي يمكن لرئيس قسم الإشراف الداخلي فتح جميع غرف الفندق للإشراف عليها أو في حالة الطوارئ.

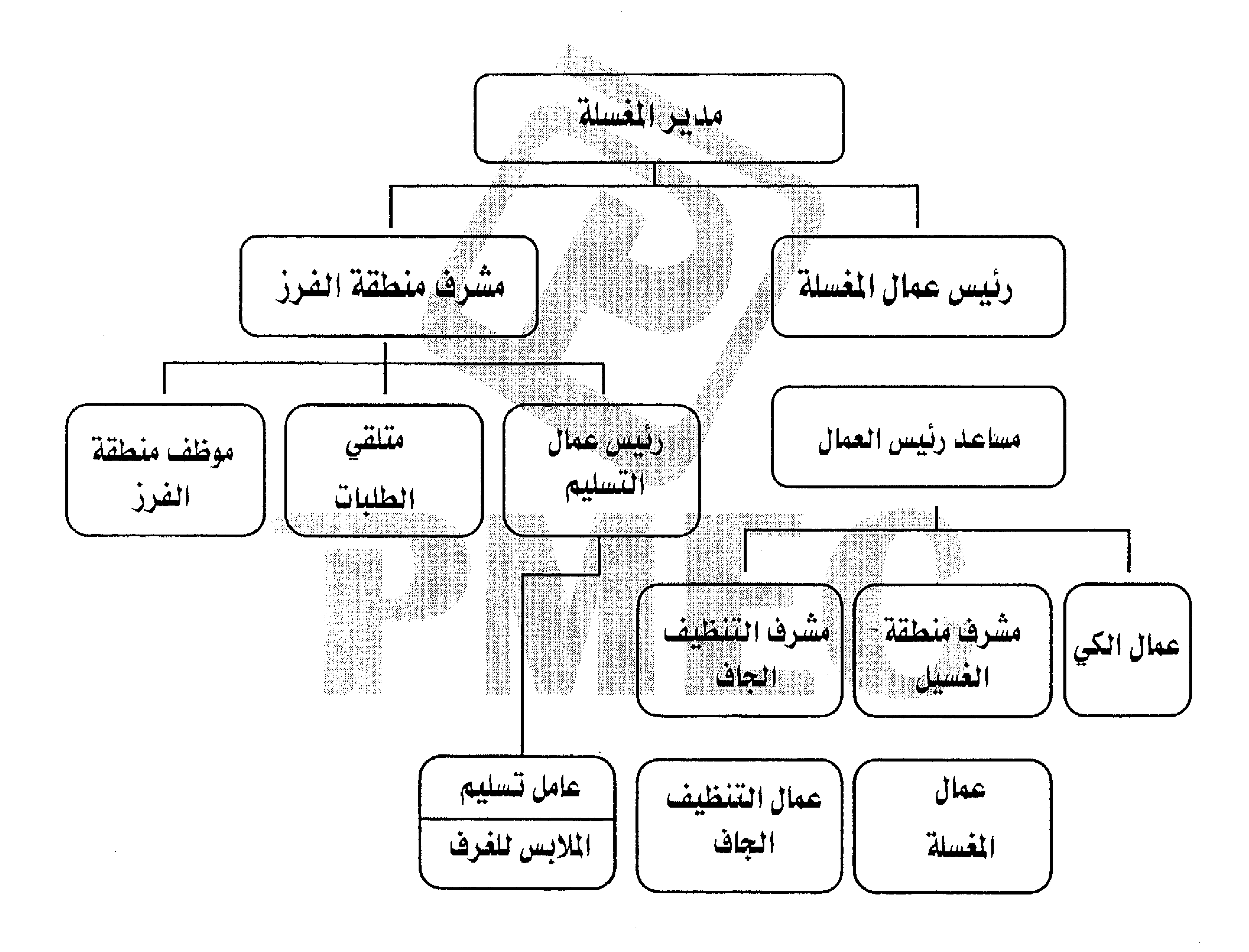
ثالثًا: علاقة إدارة الإشراف الداخلي بقسم المغسلة:

يختص قسم المغسلة بخدمات الغسيل والتنظيف الجاف والكي لنزلاء الفندق وعادة تكون هذه الخدمة متوفرة يوميًا، ويعد هذا القسم مسئولاً عن العناية ببياضات الفندق وأزياء العاملين من حيث تنظيفها وغسلها وكيها وترتيبها. المغسلة ببعض الفنادق تكون تابعة إداريًا لإدارة الإشراف الداخلي وببعض الفنادق تكون تابعة لإدارة الغرف. توفر قسم المغسلة بالفندق يعتمد غالبًا على حجم الفندق، فالفنادق الصغيرة تفضل التعامل مع المغاسل الخارجية في علمية الغسيل، فعدم توفر مغاسل داخلية يتميز بأن المبالغ التي سوف تصرف على تأسيس المغسلة يمكن أن تستثمر في أشياء أخرى بالفندق ولكن يعاب عليها عدم القدرة على التحكم في المخزون فيما يتعلق بالمخزون النظيف من البياضات وتقديم خدمة التنظيف السريع في الحالات الطارئة.

المغاسل الداخلية تتميز بتوفير السرعة في خدمة الغسيل وتقديم أفضل للنزيل وتعتبر مصدر إيراد إضافي للفندق، ولكن يعاب عليها تكلفة القسم ومصاريفه التي قد تكون مرتفعة.

الهيكل التنظيمي لقسم المغسلة يضم الوظائف التالية: الشكل التالي

- مدير المغسلة.
- مساعد مدير المغسلة.
- عمال المغسلة (عمال المغسلة، عمال الكي، عمال التسليم).



الهيكل التنظيمي لقسم المغسلة

موقع المغسلة:

تحديد موقع المغسلة داخل الفندق يتطلب شروطًا لابد من توافرها في الموقع المختار، مثل:

١. قربها من غرف البياضات.

٢. توفر تهوية جيدة.

٣. الأرضيات غير قابلة للانزلاق.

أهم مسئوليات قسم المغسلة:

- تنظيف ملابس النزلاء وغسلها وكيها.
- تنظيف ملابس العاملين وغسلها وكيها.
- توفير البياضات النظيفة والمرتبة لقسمي الإشراف الداخلي والأغذية والمشروبات.
- ترقيم الملابس المرسلة للضيوف وعدها وإشعار أصحابها في حالة وجود اختلاف.
- أعداد الفواتير لمحاسبة الضيوف من واقع قائمة الأسعار شكل.

أجهزة قسم المغسلة:

غسالات كبيرة: Washing machines

لغسيل المفارش والبياضات والفوط بالماء البارد والساخن.

غسالات صغيرة: Small washing machines

لغسيل ملابس النزلاء والزي الخاص بالعاملين بالماء البارد والساخن.

ماكينات التجفيف: Drying Tumblers

لتجفيف ملابس النزلاء والعاملين.

ماكينة الكي (جندرة): Flat Ironer calender

لتجفيف وكي الملاءات والمفارش.

عصارات: Extrators

للعصر واستخراج المياه من الفوط والملاءات.

ماكينة التنظيف الجاف: Dry cleaning machines

تستخدم لإزالة البقع أو في حالات الأقمشة الغير قابلة للغسيل في الغسالات العادية.

أجهزة الكي بالبخار: Steam pressing machines

لسرعة كي ملابس النزلاء والعاملين.

مكاوي: Pressers

لكي الجاكيتات والقمصان

جهاز الترقيم: Marking machine

ويستخدم لوضع علامات خاصة على ملابس النزلاء للحفاظ على ملابسهم من الضياع والاستبدال.

مواد التنظيف المستخدمة بالمغاسل:

١. الصابون.

٢. مواد التنظيف الكيميائية مثل الإنزيمات.

٣. المبيضات مثل الكلور، الزهرة الزرقاء.

٤. النشا الذي يعطى مظهرًا جيدًا للأقمشة.

٥. المنعمات وهي مواد تعطي ليونة ونعومة للأقشمة.

المراحل المختلفة التي تتم فيها عملية الغسيل:

المرحلة الأولى : ويتم فيها تكسير الاتساخات العالقة.

المرحلة الثانية: استخدام إعادة المنظف في درجة حرارة عالية.

المرحلة الثالثة: استخدام الكلور لتبييض الأقمشة.

المرحلة الرابعة: التعطير والتعقيم.

عمليات التنظيف:

تتوقع إدارة الفنادق والضيوف من قسم الإشراف الداخلي نظافة الفندق داخليًا وخارجيًا والاحتفاظ بحالته النظيفة. والإدارة العلمية الواعية لقسم الإشراف الداخلي تتطلب الاهتمام بأنواع وتكلفة المنظفات وشراء الخامات والبياضات ومواد التنظيف وتنظيم العمل والعمالة والإشراف عليها وتوجيهها. ولضمان جودة العمل في التنظيف لابد من مراعاة الخطوات اللازمة لعملية التنظيف لمختلف وحدات الفندق.

أولاً: مواد وخامات التنظيف والأجهزة المستخدمة:

أ - مواد التنظيف المستخدمة:

عبارة عن مواد كيميائية تزيد من تأثير الماء في إزالة المواد المختلفة سواء كانت عضوية أو غير عضوية ومناسبة لنوع القاذورات المراد التخلص منها. ولها خاصية التفتيت وبذلك تقلل من تجميع المواد القذرة غير القابلة للذوبان كما تمنع ترسيب الأملاح المعدنية على الأسطح.

١. القلويات: الصابون، الصودا، النشادر، البوتاس.

٢. الأحماض: مثل الخليك، حامض الليمونيك (ملح الليمون).

٣. مواد الصقل: وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

ناعمة: الإسبيداج – مسحوق الجواهر.

متوسطة: الملح – الرماد – الحجر الأبيض الجيري.

الخشنة: الصنفرة – الرمل – الحجر الخفاف – حجر السكين.

٤. المواد المزيلة للبويات: التربنتينا، البنزين، البترول.

٥. مواد التنظيف: ملح، بنزين، البترول، مسحوق فولار، الطباشير.

٦. المواد المذيبة للدهن: البنزين، البترول.

٧. المواد الماصة للدهن: النخالة، مسحوق فولار.

٨. المواد المحللة للدهن: النشادر، الصودا، البرافين.

٩. مواد التشحيم: البرافين، الفازلين.

ب- فوط التنظيف:

أ- Pad : فوطة مصنوعة من الألياف وتستعمل لنفض الغبار عن الأسطح.

ب- Rag: فوطة للتلميع وتكون من الكتان.

ج- Wet cloth: الفوط الرطبة وتكون درجة امتصاصها للماء مقبولة.

د – Swab : الماسح.

هـ- Leather : جلدة من الشموا وتستعمل لتنظيف الزجاج والمرايا.

و – Scrim : فوطة كتانية تستعمل لتنظيف الزجاج والمرايا.

ز – Sponge : الإسفنج والسجاد. للسطوح الناعمة.

فرش التنظيف Brushes :

- فرش قش الأرز لتنظيف السجاد.
- فرش شعر ناعم لتنظيف الأرضيات.
- فرش إزالة عش العنكبوت.
- فرش من البلاستك لغسل الأطباق.
- فرش من الخيوط النيلية لتنظيف الأرضية (Map).
- فرش الملابس.
- فرش تلميع الأحذية.

ج ـ أدوات ومعدات التنظيف:

الأدوات والمعدات التي تستخدم في قسم التدبير الفندقي (الإشراف الداخلي):

- عربة الطوابق (الغرف).
- مكانس كهربائية لشفط الأتربة وغسيل الموكيت.
- ماكينات تلميع الرخام.
- عربة (ترولي) البياضات.
- ماكينات غسيل السجاد والموكيت.
- بعض المواد المستخدمة مثل:
  - سبراي للحمامات.
  - مطهرات للحمامات.
  - سبراي لتلميع الزجاج.
  - معطر للجو.
- فوط للتنظيف.
- أوعية تنظيف Buchets .
- سلم للاستخدامات المتعددة.

ثانيًا: مبادئ التنظيف العامة:

المرحلة الأولى : إزالة الأتربة والقاذورات: عن طريق الكنس، التنفيض، الهز، الشفط، المسح.

المرحلة الثانية: إزالة الأتربة المتشربة عن طريق: الغسيل، إزالة البقع، الحك، الدعك.

المرحلة الثالثة: إزالة المخلفات.

ثالثًا: علميات التنظيف:

أ) **تنظيف الغرف:**

غرف النزلاء هي أكثر الأماكن بالفندق المخصصة لراحة النزلاء ونظافتها من أهم أولويات اهتمام النزلاء لذا يجب أن تتم علميات التنظيف بشكل فعال والتأكد من نظافة الغرف قبل تسكينها. وقبل التحدث عن الطرق والخطوات اللازمة في تنظيف غرف النزلاء هناك بعض النقاط التي يجب أن يلم بها فيما يتعلق بذلك:

١ـ التقرير اليومي بحالة الغرف:

التقرير اليومي بحالة الغرف Room Status Daily Report

- يقوم كل مشرف دور باستيفاء بيان بحالة الغرف حسب الدور التابع له ، وتسلم لرئيس قسم الإشراف الداخلي الذي يقوم بدوره بتفريغ تقارير المشرفين في تقرير موحد للفندق ويتضمن هذا التقرير الحالة التي عليها غرف الفندق على النحو التالي:

الغرفة خالية وصالحة للسكن	V = Vacant ready
الغرفة مشغولة بالنزيل	O = Occupied
النزيل نام خارج الفندق	S.O = Slept out
النزيل بدون حقائب	N.L = No Lugguage

إغلاق مزدوج للغرفة	D.L = Double lock
غرفة غير صالحة للتسكين ومغلقة للتصليح	O.O.O = Out Of Order
حساب الغرفة يحمل على إدارة الفندق	Compimentary
لن يغادر الضيف اليوم بل سيمكث يومًا آخر	Stay over
غادر الضيف ولكن الغرفة لم تجهز للتسكين	On Change
الرجاء عدم الإزعاج	D.N.D = Do Not Disturb
غادر الضيف الفندق دون دفع الفاتورة	Skipper
غادر الضيف الفندق بعد دفع الحساب ولم تعدل حالة الغرفة	Sleeper
أنهى الضيف إجراءات المغادرة ولكنه غادر الغرفة دون تبليغ قسم الاستقبال	(DNCO) = Did Not Check Out
توقع مغادرة الضيف للغرفة اليوم	Due out
دفع الضيف فاتورة الإقامة وسلم مفاتيح الغرفة وغادر الفندق	Check out c/o
سيغادر الضيف الفندق بعد الوقت المحدد للمغادرة بعد ساعات	Late clock out

٢ـ النظام المتبع لمعدل تغيير بياضات الغرف:

النظام المتبع لمعدل تغيير بيضات الغرف

النوع	معدل التغيير
ملاية سرير Sheet	يوميًا
(كيس مرتبة): matter protector	عند الضرورة
غطاء سرير Cover	عند الضرورة
كيس مخدة Pillow slip	يوميًا
بشكير حمام Bath Towel	يوميًا (إذا استخدمت)
فوطة وجه Face Towel	يوميًا (إذا استخدمت)
فوطة يد للحمام Hand Towel	يوميًا (إذا استخدمت)
دواسة حمام Bathmat	يوميًا (إذا استخدمت)

خطوات تنظيف الغرف:

١ـ الإجراءات الأولية:

- وضع عربة الترولي أمام باب الغرفة وعلى جانب الممر.
- طرق الباب والتعريف بنفسك، إذا لم تكن هناك إجابة اطرق مرة ثانية ثم افتح الباب وادخل بهدوء فقد يكون النزيل نائمًا.
- ترك الباب مفتوحًا.

- فتح الإضاءة.
- فتح الشبابيك و البلكونة للتهوية.
- تفريغ سلة المُهملات والطفايات.
- إزالة بياضات السرير وأكياس المخدات.
- إخراج أواني الأطعمة والمشروبات خارج الغرفة.
- إزالة بياضات الحمام وتفريغ سلة المخلفات.
- إدخال مواد ومعدات التنظيف إلى الغرفة لبدء التنظيف.

٢ـ التلميع وإزالة الغبار:

- إزالة الغبار بداية من الباب وخصوصًا بالأركان.
- تنظيف وتلميع الزجاج الموجود بالغرفة مثل المرايات، الشبابيك، البلكونة، التليفزيون والإضاءة الموجودة بالغرفة.
- تلميع ونفض الغبار عن الصور وبراويزها، حواف السرير، الطاولات، الكراسي، الأدراج، الدواليب لحفظ الملابس و Night Stand.

٣ـ تنظيف أرضية الغرفة:

- إقفال الشبابيك وأبواب البلكونة لمنع دخول الغبار.
- استخدام المكنسة الكهربائية في عملية التنظيف Vacuum.
- البدء من آخر الغرفة وصولاً إلى باب الغرفة.
- التنظيف أسفل السرير والطاولات والكنب.
- في حالة وجود بقع على أرضية الغرفة يتم استخدام الشامبو المزيل للبقع.

٤ـ **تنظيف الحمام:**

- ارتداء وسائل السلامة أثناء التنظيف مثل القفازات وكمامات للتنفس.
- تحضير المواد الكيميائية للتنظيف وأدوات التنظيف.
- تنظيف مكان الاستحمام أولاً بإزالة الترسبات الموجودة على البانيو وتنظيفه، وتلميع وتنظيف الحنفيات والتأكد من نظافة الستائر أو استبدالها.
- تنظيف المغسلة (Sink) أولاً بإزالة أغراض النزيل إن وجدت وتنظيفها ثم غسل ومسح المرايا.
- تلميع حنفيات المغسلة.
- تنظيف التواليت تنظيفًا خارجيًا ثم إضافة بعض المواد الكيماوية للتنظيف داخله مع تغيير المياه.
- مسح الجدران وباب الحمام من الجهتين الداخلية والخارجية.
- تنظيف أرضية الحمام بدءًا من باب الحمام إلى نقطة التصريف ثم تجفيفها.
- وضع الملايات الجديدة بعد التأكد من نظافتها.
- وضع المحارم الورقية في أماكنها المخصصة.
- وضع عبوات جديدة من الصابون والشامبو واللوشين.

٥ـ **تجهيز السرير:**

- إزالة متعلقات النزيل من على السرير إن وجدت.
- ترفع الملاءات المستعملة من على الفراش.
- تنزع أكياس الوسائد وتوضع على حدة.
- تراجع حالة المرتبة مع التأكد من عدم وجود أي تلفيات بها ثم يتم فرش الملتوون.

- تثبيت طرفي الملاءة السفلية مع مراعاة أن تبدأ من الطرف السفلي للفراش.
- فرش الملاءة العلوية بدءًا من الطرف العلوي للفراش.
- فرش البطانية على الملاءة العلوية مع ترك ٢٠ سم من الطرف العلوي للفراش.
- ثني طرفي الملاءة العلوية لتغطي الحافة العلوية للبطانية.
- تثبيت طرفي الملاءة العلوية والفراش بمرتبة الفراش بدءًا من الطرف العلوي للسرير مع ترك ما تبقى من طرف الملاءة العلوية والبطانية على جانبي الفراش.
- توضع بعد ذلك الوسائد على رأس الفراش.
- تثبيت الملاءة العلوية والبطانية بالمرتبة مع عمل زاوية مثلث لهما من الطرف السفلي للسرير.

٦ـ **فحص الغرفة**: Room Inspection

بعد أن تتم علية التنظيف وقبل مغادرة الغرف لابد من فحص الغرفة والتأكد من نظافتها وملاءمتها للتسكين. هناك مجموعة عناصر يتم على أساسها فحص الغرفة وهي كالتالي:

- الأبواب: نظيفة من الداخل والخارج والمقابض نظيفة لامعة.
- الدولاب Closet : نظيف وخال من الأتربة مع توافر الشماعات بداخله.
- أثاث الغرفة: نظيف وخال من الأتربة.
- الإضاءة: المصابيح نظيفة وتعمل ومفاتيح الإضاءة نظيفة وخالية من أي آثار دهنية أو أتربة.
- إمدادات الغرفة: كاملة بالنسبة للغرفة والحمام ولم تستعمل من قبل مثل الصابون والشامبو .. وخلافه.

- الأسقف: نظيفة وخالية من الأتربة، والطلاء سليم وغير متساقط منه شيء.
- الحوائط: نظيفة وخالية من الأتربة والبقع.
- الأرضية: نظيفة وخالية من الأتربة.
- الشبابيك: نظيفة وخالية من الأتربة.
- الستائر: نظيفة وخالية من الوبر ومعلقة بشكر لائق.
- البياضات: نظيفة ومرتبة.
- المراتب: نظيفة ولا تنبعث منها أي رائحة.
- التليفزيون: خالي من الأتربة ويعمل بصورة جيدة.
- دورات المياه: نظيفة وإكسسوارات الحمام نظيفة ولامعة.
- المرايا: نظيفة وخالية من الأتربة.
- ثلاجة الغرفة: نظيفة وخالية من الأتربة والروائح وكذلك الأرفف الداخلية.
- التكييف: يعمل بصورة جيدة ومفتاح التحكم نظيف وخالي من الأتربة.
- اللوحات: اللوحات المعلقة على الحائط حوافها نظيفة.

لإكمال عملية تجهيز الغرفة يقوم العامل بوضع الأدوات الكتابية بالغرفة ورش مادة معطرة للجو وإغلاق باب الغرفة. بعد ذلك تأتي آخر عملية وهي التسجيل بتقرير حالة الغرف بأن الغرفة جاهزة للتسكين أو أن الغرفة تم تنظيفها إذا ما كانت الغرفة مشغولة.

٧ـ التعامل مع ممتلكات النزيل:

عند دخول الغرف المشغولة لغرض التنظيف فإن النزيل قد يترك بعضًا من ممتلكاته أو مستلزماته بالغرفة أو على السرير مثلاً. فهنا لابد من الحرص في التعامل معها. توجد بعض النقاط التي تجب مراعاتها في التعامل مع هذه الممتلكات، وهي:

- إزالة ممتلكات النزيل الموجودة على السرير ووضعها على إحدى الطاولات التي بجانب السرير، ويفضل بعد التجهيز إعادتها إلى مكانها.
- إزالة الأوراق والمستلزمات الموجودة بسلة المهملات فقط.
- عمل تقرير بالممتلكات أو المستلزمات التي يوجد بها تلف أو عيب وتحويل التقرير إلى المشرف لإخلاء المسئولية بالنسبة للممتلكات الثمينة كالمجوهرات والنقود فإنها أيضًا تسجل بتقرير ويسلم إلى المشرف.

ب ـ تنظيف الأماكن العامة بالفندق:

١ـ تنظيف الممرات والسلالم:

عملية تنظيف الممرات والسلالم تتم بشكل يومي، ويتم استخدام المكانس الكهربائية وبعض الفوط وبعض مواد التنظيف العميق للموكيت أو السجاد يكون بناء على جدول يخصص بذلك.

خطوات التنظيف:

- إزالة الغبار من الأرضيات والجدران والأسقف.
- إزالة الغبار من على الإضاءة مع تغيير الإضاءة التي لا تعمل.
- تنظيف وتفريغ طفايات السجائر.
- تفريغ سلات المهملات.
- استخدام المكانس الكهربائية لتنظيف السجاد.
- مسح الأرضيات المكونة من الرخام.
- التأكد من سلامة الإضاءة بمخارج الطوارئ.
- تنظيف الأبواب الموجودة بالممرات.
- تنظيف معدات الطوارئ مثل خراطيم المياه.
- عمل تقرير في حالة وجود أي تلفيات أو أضرار بالممرات.

٢ـ تنظيف منطقة اللوبي: Clean the hotel Lobby

عملية التنظيف لمنطقة اللوبي تتم بشكل يومي، ويتم توفير الأجهزة ومواد التنظيف التي تتطلبها منطقة اللوبي مع توفير علامات التحذير.

خطوات التنفيذ:

- إزالة الغبار.
- تفريغ طفايات السجائر وسلة المهملات.
- تنظيف السجاد.
- تنظيف وإزالة الغبار عن المفروشات.
- تلميع الطاولات.
- في حالة مسح وتنظيف الرخام لابد من وضع علامة التنظيف أمام منطقة العمل.
- تلميع الزجاج الموجود من كلا الجانبين.
- تلميع و تنظيف بوابة مدخل الفندق.
- عمل تقرير في حالة وجود أي تلفيات أو أضرار.

٣ـ تنظيف قاعات المطعم: Dinning Room

عملية تنظيف وتطهير قاعات المطعم تتم بشكل يومي، ويتم توفير معدات وأدوات التنظيف والمسح ومواد التنظيف والتطهير أو التعقيم وأجهزة تنظيف الموكيت وعلامات التحذير.

خطوات التنفيذ:

- تجهيز القاعة للتنظيف بإضاءة الأنوار وفتح النوافذ للتهوية.
- وضع علامات التنظيف خارج القاعة.

- إفراغ سلة المهملات وتنظيفها وتطهيرها.
- إزالة الأطعمة المتبقية.
- تنظيف الطاولات والكراسي وإزالة الغبار عنها.
- تنظيف خلفية الطاولات.
- تحريك الكراسي و الطاولات لتنظيف الأرضية.
- تنظيف الموكيت بالمكانس الكهربائية.
- مسح الأرضيات الرخام بمواد التنظيف.
- تلميع الأسطح الزجاجية والنوافذ.
- إزالة الغبار والبقع من على الستائر.
- تغيير الإضاءات المحترقة.
- عمل تقرير في حالة وجود تلف أو أضرار بالقاعة.

٤ـ تنظيف دورات المياه العامة: Clean Public Restroom

خطوات التنفيذ:

- التأكد من خلو دورات المياه من وجود أي مستخدم.
- وضع علامات التحذير أمام الباب من الخارج.
- وضع مواد التنظيف والتعقيم بالتواليت وتغيير المياه.
- إفراغ سلات المهملات وطفايات السجائر وتنظيفها وتطهيرها.
- مسح المرايات بمواد التنظيف.
- التشييك على أماكن التجفيف بدورات المياه.
- تنظيف وتعقيم المغاسل.

- تنظيف وتلميع الحنفيات.
- تنظيف التواليت.
- مسح الجدران.
- تنظيف الإضاءة المخفية برش مواد التنظيف عليها.
- تزويد دورة المياه بأوراق التنشيف والمناديل الورقية والصابون.
- مسح وتنظيف وتطهير الأرضيات.
- التشييك قبل المغادرة.
- إزالة علامات التحذير.
- عمل تقرير بأي تلف أو ضرر بدورة المياه.

٥ـ **تنظيف المصاعد**: Elevator

خطوات التنفيذ:

- إيقاف المصعد عن العمل ووضع علامة التحذير.
- إزالة الغبار عن السقف والإضاءات.
- إزالة الغبار عن جميع الأسطح باستخدام بعض فوط التنظيف.
- تنظيف الباب الداخلي للمصعد.
- إزالة القاذورات والمخلفات بالمصعد.
- تنظيف الموكيت أو مسح وتنظيف الأرضية وتلميعها.
- إعادة أدوات ومعدات التنظيف إلى عربة التنظيف.
- إعادة المصعد إلى العمل مرة أخرى.
- إزالة علامة التحذير من أمام المصعد.
- عمل تقرير في حالة وجود تلف أو أضرار بالمصعد.

التدريب والعنصر البشري في إدارة الإشراف الداخلي:

نظرًا لتنوع المؤهلات والخبرات للعاملين بإدارة الإشراف الداخلي مما يتطلب ضرورة تدريبهم بصفة منتظمة للارتقاء بمستوى الخدمة الفندقية. ويبدأ تدريب العامل الجديد من خلال برنامج الـ Orientation ويتم تدريب العاملين الجدد على بعض المهام الأساسية ومنها:

- كيفية تنظيف غرفة النزلاء وترتيب الأسرة؟
- كيفية استخدام معدات وأدوات قسم الإشراف الداخلي ؟
- كيفية تلميع محتويات الغرفة وتنظيف دورات المياه وتطهيرها ؟
- كيفية التعامل مع النزلاء أثناء الطوارئ مثل الحرائق وكيفية توجيههم إلى سلالم الهروب ؟

وهناك طريقتين للتدريب On the job & Off the job والتدريب أثناء العمل يقوم فيه المدرب بشرح كيفية أداء المهام المختلفة في مجال العمل نفسه ؟وقد يستعين ببعض الأدوات التدريبية لإيصال المعلومة للمتدرب، أما المتدرب خارج العمل فهو عن طريق إرسال المتدرب إلى دورات خارجية كأن نعقد دورة في كلية السياحة والفنادق مثلاً عن الإشراف الداخلي ويشارك فيها المتدرب.

العناصر التي قد يتضمنها برنامج تدريبي للعاملين الجدد بإدارة الإشراف الداخلي:

اليوم الأول:

- إعطاء معلومات عن الفندق وأقسامه ولائحته وقواعده.
- إعطاء معلومات مفصلة عن قسم الإشراف الداخلي.
- كيفية ترتيب عربة الطوابق (الترولي) ؟

اليوم الثاني:

- كيفية تنظيف الغرفة والبلكونة ؟
- كيفية ترتيب السرير ؟

اليوم الثالث:

- مراجعة عملية المهام السابقة.
- توضيح علاقة قسم الإشراف الداخلي بالأقسام الأخرى.
- كيفية تنظيف المناطق العامة ؟

اليوم الرابع:

- دراسة محتويات الغرفة.
- كيفية تسليم وتسلم الملابس من وإلى المغسلة ؟

تحسين إنتاجية منظفي الغرف:

- مكافأة العاملين المتميزين.
- اختيار العامل الكفء للوظيفة.
- اختيار العاملين على أسس علمية.
- تدريب العاملين.
- الإشراف على سلوكيات العاملين.
- تحفيز العاملين.
- المشاركة في اتخاذ القرار.

مؤشرات التدريب الجيد لموظف إدارة الإشراف الداخلي:

- زيادة عدد الاستقالات.
- زيادة تعليقات الضيوف.
- قلة الخامات.
- ضياع الخامات.
- الاستخدام السيئ لمعدات القسم.
- التأخير في تقديم الخدمة.
- كثرة حوادث العاملين.
- هبوط مستوى سلوكيات العاملين.

دورة إدارة الإشراف الداخلي في مجال السلامة:

١. الحذر أثناء العمل خصوصًا في حمل ونقل بعض القطع والمفروشات التي قد تسبب الإصابة للعاملين.

٢. التأكد من سلامة المعدات والأجهزة المستخدمة في العمل والتي قد تسبب إصابات أثناء الاستخدام.

٣. ارتداء الملابس الواقية أثناء العمل وخصوصًا في التعامل مع المواد الكيميائية.

٤. التعرف على المواد الكيميائية المستخدمة في العمل وكيفية الوقاية في حالة سوء الاستخدام والتأكد من عدم تركها أو إبقائها في الأماكن العامة وغرف النزلاء ؟

٥. وضع علامات التحذير أثناء العمل خصوصًا عند استخدام المياه مما قد يسبب الانزلاق.

٦. التأكد من تجفيف الرخام والأرضيات بعد تنظيفها.

٧. التأكد من المفروشات وحواف الكراسي والأسرّة.

٨. تنظيم وتعقيم دورات المياه والمناطق العامة بالفندق لقتل الجراثيم والأوبئة.

٩. التأكد من التوصيلات الكهربائية والأجهزة الكهربائية بالفندق.

١٠. إزالة بقايا الأطعمة وتنظيف سلات المهملات وطفايات السجائر وتعقيمها بشكل دوري.

١١. تخزين المواد الكيميائية المستخدمة في التنظيف بعيدًا عن الأطعمة.

١٢. التأكد من إرشادات السلامة وإشارات المخارج للطوارئ.

١٣. تبليغ قسم الصيانة في حالة وجود أي خلل أو عطل في جميع أجزاء الفندق ومخارج الطوارئ والتمديدات الكهربائية.

دور الإدارة بالأمن:

١- تبليغ عن الأشخاص المشكوك في تصرفاتهم ومراقبتهم.

٢- التبليغ عن الضيوف بدون أمتعة ومراقبتهم.

٣- التبليغ عن وجود أسلحة أو قنابل في غرفة الضيوف.

٤- التأكد من إغلاق النوافذ والأبواب بعد عملية التنظيف.

٥- التبليغ عن وجود جريمة وعدم السماح لأي أحد بالاقتراب من مكان وقوع الجريمة حتى وصول رجال الشرطة.

٦- سؤال الضيوف والعاملين في حالة تواجدهم في غير الأماكن المخصصة لهم.

٧- الحفاظ على خصوصية النزلاء وعدم البوح بأي معلومات تخصهم لأي شخص.

كيفية التعامل مع الحوادث ؟

هناك بعض الإجراءات التي تتبعها إدارة الإشراف الداخلي في التجاوب مع وقوع الحوادث:

١. تحديد الحادث والإصابات وحالاتها.

٢. اكتشاف مدى خطورة الحادث أو الإصابة.

٣. تبليغ الأشخاص المختصين للتعامل مع الحادث.

٤. القيام بعمل الإسعافات الأولية التي يجب تدريب العاملين عليها.

٥. عمل تقرير بالحادث وتسليمه إلى الشخص المختص.

٦. في حالة حدوث حريق يجب توجيه النزلاء إلى مخارج الطوارئ والتفتيش في الغرف للتأكد من إخلاء الغرف.

كيفية استخدام طفيات الحرائق ؟

تنقسم طفايات الحرائق إلى خمسة أنواع. وهي:

١- طفايات البودرة: تستخدم في الحرائق الناجمة عن الزيوت؛ حيث إنها تطفو فوق السائل وتمنع انتشار النار.

٢- طفايات ثاني أوكسيد الكربون: تستعمل في الحرائق الناجمة عن الزيوت والتيارات الكهربائية ؛ لأنها لا توصل الكهرباء ولا تستخدم في المواد الصلبة.

٣- طفايات الهالون: تستخدم لمكافحة كافة أنواع الحرائق وبالأخص الناجمة عن الزيوت. يعتبر هذا النوع سامًا وضارًا بالأوزون.

٤- طفايات حريق الرغوة: تستخدم في حرائق المواد السائلة والصلبة ولا تستخدم في حرائق الكهرباء ؛ لأنه موصل جيد.

٥- طفايات الماء: تستخدم في حرائق المواد الصلبة وليس السوائل ولا تستخدم في حرائق الكهرباء.

الإسعافات الأولية:

تستعمل الإسعافات الأولية لمعالجة بعض حالات الطوارئ أو الإصابات حتى وصول المختصين ونقل المصابين إلى المستشفيات:

أولاً: شنطة الإسعافات:

هناك بعض الأدوات التي يجب أن تحتويها شنطة الإسعافات والتأكد من توافرها باستمرار:

- غيارات معقمة متوسطة وكبيرة.
- عدد كاف من الأربطة المختلفة وكمية من القطن.
- شريط لاصق طبي.
- ملقط.
- مقص.
- مرهم للحروق.
- قطن للعيون.

ثانيًا: التنفس الصناعي:

عند توقف تنفس أي شخص بسبب اختناق أو غرق أو صدمة كهربائية لابد من عمل تنفس صناعي:

خطوات عمل التنفس الصناعي:

- تنظيف فم المصاب من أجسام غريبة.
- رفع رقبة المصاب ووضع وسادة تحت الكتف ثم إمالة رأسه للخلف مع الاحتفاظ بفكه مرتفعًا ؛ كي يبقى مجرى الهواء مفتوحًا.
- غلق أنف المصاب بإصبعي السبابة والإبهام ثم خذ شهيقًا عميقًا وضع فمك فوق فم المصاب بإحكام والنفخ بشدة حتى ترى صدره يرتفع.
- ارفع فمك من فم المصاب واترك الزفير يخرج وكرر ذلك ١٢ مرة.

ثانياً: النزيف:

النزيف: هو خروج الدم من الأوعية الدموية.

أنواع النزيف والتعامل معه:

١. نزيف بسيط: ما ينتج عن الإصابات الخفيفة مثل الجروح ولمعالجته يتم وضع ضمادة فوق الجرح مع الضغط: ليتوقف النزيف.

٢. نزيف داخلي: في حالة إصابات الرأس والأنف والأذن أو خروج الدم مع الكحة وهنا لابد من أخذ المصاب إلى المستشفى.

٣. نزيف شديد: خروج الدم بكميات كبيرة وهنا لابد من الضغط على الوريد لإيقاف النزيف ونقل المصاب إلى المستشفى.

رابعًا: الإغماء:

في حالة إغماء أحد النزلاء فلابد من اتخاذ الخطوات التالية:

١. طلب الطبيب.

٢. البحث عن سبب الإغماء.

٣. التصرف كأنه مصاب بالرأس.

٤. وضع المصاب على جانبه للتخلص من السوائل والقيء من فمه.

٥. التأكد من اللسان لا يسد مجرى الهواء.

٦. جعل المصاب يشعر بالدفء.

اسماء الموزعين داخل مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
		مدينة نصر	
١	دار الفكر العربي	٦٤شارع عباس العقاد - مدينة نصر	٢٢٧٥٢٩٨٤
٢	دار طيبة	٢٣شارع الفريق محمد ابراهيم - متفرع من مكرم عبيد - مدينة نصر	٢٢٧١١١٠١
٣	دار الافق	٦شارع حسين فهمي - متفرع من محمد حسنين هيكل - مدينة نصر	٢٢٧٥٤٥٨٣
٤	كمبيوساينس	١ش عبدالحكيم الرفاعي -عباس العقاد -مدينة نصر -القاهرة	٢٦٧٠٢٢٦٣-٢٢٨٧٤٧١١
٥	مكتبة سمير	٢٥شارع مصطفى النحاس - مدينة نصر- محطة كالتكس	٢٢٧٢٥٢٧٤
٦	لاف اند كير	خلف ناشيونال بغداد - عباس العقاد - مدينة نصر	٢٢٦١٥٣٦١
٧	مكتبة هلا هنا	السراج مول - برج ٣ - اسفل الدور الارضي	٢٤٠٦٠٤٠٥
٨	فيرجن ميجا ستورز	ستي ستارز مول مدينه نصر	
		وسط البلد	
٨	دار العلوم للنشر والتوزيع	٤٣ب شارع رمسيس امام جمعية الشبان المسلمين معروف وسط البلد- القاهرة	٢٥٧٦١٤٠٠-٢٥٧٩٩٩٠٧
٩	دار الشروق	١ ميدان طلعت حرب- وسط البلد	٢٣٩١٢٤٨٠
١٠	مكتبة مدبولي	٥ ميدان طلعت حرب- وسط البلد	٢٥٧٥٦٤٢١
١١	مكتبة اوزريس	٥٠ ش قصر النيل وسط البلد ميدان مصطفى كامل وسط البلد القاهرة ص ب ١٠٧-١١٥١١	٢٣٩١١٤٨٩-٢٣٩٦١٩٠٣
١٢	مكتبة النهضة المصرية	شارع عدلي - وسط البلد القاهرة	٢٣٩٥٦٧٧١-٢٣٩١٠٩٩٤
١٣	دار حـــراء	٣شارع شريف - وسط البلد	٢٣٩٢٨٩٦٣
١٤	دار الاحمدي	٤٠شارع طلعت حرب - وسط البلد	٢٥٧٤٠٥٠٣
١٥	مكتبة زهراء الشرق	١٦أ شارع محمد فريد - وسط البلد	٢٣٩٢٩١٩٢
١٦	عالم الكتب	٢٨شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	٢٣٩٢٦٤٠١
١٧	مكتبة ليلى	شارع جواد حسني من ميدان عابدين اول مترو محمد نجيب مطلع شارع جواد حسني	٢٣٩٣٤٤٠٢
١٨	مكتبة الشروق الدولية	ابراج عثمان روكسي داخل سوبر ماركت رويال هاوس مصر الجديدة- شارع البورصة متفرع من طلعت حرب وسط البلد	٢٤٥٢٦٣٤٨- ٢٤٥٤٤٤٦٧-٢٢٥٦٥٩٣٩
١٩	مكتبة كوميت	شارع عبد الخالق ثروت وسط البلد	١٠٥٤٠٥٧٩٤
٢٠	مكتبة شادي	٢٩شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	٢٣٩٢٨٦١٨
٢١	دار الكتب العلمية	٥٠ش الشيخ ريحان عابدين القاهرة	٢٧٩٥٤٢٢٩
٢٢	مكتبة الزهراء	٥٣ميدان الفلكي - باب اللوق	٢٧٩٥١٤٥١

اسماء الموزعين داخل مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
٢٣	دار النهضة العربية	٣٢شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	٢٣٩٢٦٩٣١
٢٤	دار افاق	٧٥شارع القصر العيني - امام دار الحكمة	٢٧٩٥٣٨١١
٢٥	مكتبه الكتب خان	(٣/١) طريق اللاسلكي المعادي الجديده	٢٥١٩٤٨٠٧
مصر الجديدة			
٢٥	المنظمة العربية للتنمية الادارية	ص ب ٢٦٩٢ بريد الحرية مصر ص ب ٥٦٦٢ هليوبوليس غرب - ١١٧٧١مصر الجديدة القاهرة	٢٥٨٠٠٧٧-٢٥٨٠٠٧٧
٢٦	ايتراك للنشر	مطار الماظة مصر الجديدة القاهرة ش حسن كامل قرب١٢	٤١٧٢٧٤٠
٢٧	الدار الدولية للاستثمارات الثقافية	ابراهيم العرابي - النزهة الجديدة شارع٨	٦٢٢٢١٠٥
٢٨	دار السحاب	شارع المدينة المنورة - النزهة الجديدة - القاهرة	٦٢٢٤٩٥٧
٢٩	الدولية للشحن	المدينة المنورة خلف شركة بتروجيت النزهة الجديدة مصر ش١٦ الجديدة القاهرة	٦٢٠٤٧٥٠
٣٠	دار الفجر للنشر والتوزيع	هاشم الاشقر - النزهة الجديدة شارع٤	٦٢٤٦٢٥٢
٣١	مركزالكتاب	١١ش الخليفة المامون مصرالجديدة القاهرة	٢٩٠٨٢٠٣-٢٩٠٦٢٥٠
٣٢	مكتبة النوالي	البوستة - متفرع من شارع الاهرام - عمارة سنتر شارع٩١ الاهرام - مصر الجديدة	٢٤١٩٥٤٦٢
الجيزة			
٣٣	مكتبة ديوان	١٥٩شارع ٢٦ يوليو - الزمالك	٢٧٣٦٢٠٩٦
٣٤	مكتبة توب تويز	٤٠شارع مصدق - الدقي	٣٣٣٥٣٢٩٥
٣٥	اجيال لخدمات التسويق والنشر	٤٤٩شارع السودان الدور الاول شقة ٤ المهندسين مقابل مجمع محاكم شمال الجيزة	٣٣٠٢٨٣٢٨
٣٦	الدار العالمية للنشر والتوزيع	١١١ش الملك فيصل برج مصر الخليج ناصية شارع مستشفي الهرم ص ب ٢٦٢ الاهرام	٣٧٤٤٦٤٣٨-٣٧٤٣٦٢٤
٣٧	شركة اطلس	٢٥ش وادي النيل المهندسين الجيزة	٣٣٠٢٧٩٦٥-٣٣٤٥٥٦٥١
٣٨	المكتبة الاكاديمية	١٢١شارع التحرير - الدقي	٣٧٤٨٥٢٨٢
الاسكندرية			
٣٩	مكتبة علاء الدين	٤٢شارع صفية زغلول - محطة الرمل - الاسكندرية	٠٣/٤٨٧٦١٨٦
٤٠	مركز الاسكندرية للكتاب	٢٩ش مصطفي مشرفة الازاريطة الاسكندرية	٠٣/٣٤٨٤٦٥٠٨
٤١	منشأة المعارف	٤٢شارع سعد زغلول - محطة الرمل - الاسكندرية	٠٣/٤٨٧٣٣٠٣
شبين الكوم			
٤٢	مكتبة الهاشمي	شبين الكوم مساكن التعاونيات عمارة ١١شقة ٨	٠٣/٤٨٢٢٣٦٠٥١

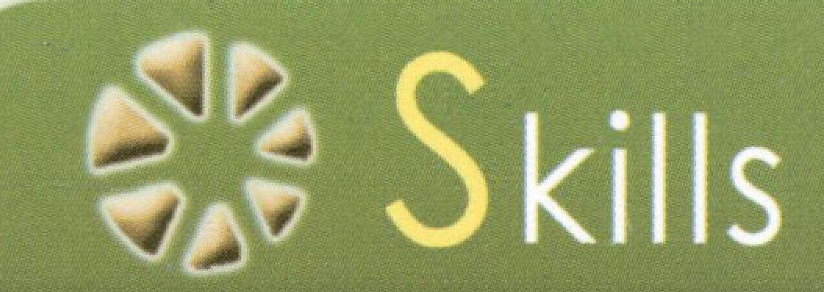
اسماء الموزعين خارج مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
		السعودية	
١	مكتبة العبيكان	ص. ب ٦٢٨٠٧ الرياض ١١٥٩٥	٠٠٩٦٦١ / ٤٦٥٤٤٢٤
٢	مكتبة جريـــــر	ص. ب ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١	٠٠٩٦٦١ / ٤٦٢٦٠٠٠
٣	دار المريخ	ص . ب ١٠٧٢٠ الرياض ١١٤٤٣	٠٠٩٦٦١ / ٤٦٥٨٥٢٣
٤	مكتبة المؤيد	طريق الملك فهد - مقابل جوازات الرياض	٠٠٩٦٦١ / ٤٠٢٠٣٩٦
٥	مكتبة الشقري	ص . ب ٨٨٣٣ الرياض ١١٤٩٢	٠٠٩٦٦١ / ٤٦١١٧١٧
٦	مكتبة كنوز المعرفة	ص . ب ٣٠٧٤٦ جدة ٢١٤٨٧	٠٠٩٦٦٢ / ٦٥١٤٢٢٢
٧	مكتبة المتنبي	ص . ب ٦١٠ الدمام ٢١٤٢١	٠٠٩٦٦٣ / ٨٤١٠٤٢١
٨	شركة قرطبة	ص . ب ٢٤٧٩٢ الرياض ١١٤٥٦	٠٠٩٦٦١ / ٤٧٩١٣٢٣
		الكويت	
٩	شركة المكتبات الكويتية	مجمع المثنى - شارع فهد السالم - الكويت	٠٠٩٦٥ / ٢٤٢٤٢٨٩
١٠	مركز الراشـــــد	مجمع العازمي - شارع تونس - حولي	٠٠٩٦٥ / ٢٦٦٦٢٠٦
١١	دار اقرا	الكويت حولي ش المثنى ص ب ١٩٣٧ حولي	٠٠٩٦٥/٩١٥٧١٧٠
		الامارات	
١٢	مكتبه دبي للتوزيع	ص ب ١٥٢٦٠ دبي	٠٠٩٧١/٤٣٣٣٩٩٩٨
		اليمن	
١٣	الدار العلمية للكتب الجامعية	ص . ب ١٣٥١٩ صنعاء	٠٠٩٦٧١ / ٢١٦٦٤٩
١٤	مكتبة خالد بن الوليد	صنعاء - الداري العربي - امام معرض القادسية للسيارات	٠٠٩٦٧١ / ٢٢٤٦٩٤
		قطر	
١٥	دار الثقافة	ص . ب ٣٠٣٢٩ رمز بريدي ١٢٥٩٨	٠٠٩٧٤ / ٤٤١٣١٨٠
		سوريا	
١٦	دار الفكر	ص . ب ٩٦٢ دمشق	٠٠٩٦٣١١ / ٢٢١١١٦٦
		فلسطين	
١٧	مطبعة ومكتبة منصور	غزة فلسطين	٠٠٩٧٠٨ / ٢٨٢٥٦٨٨
١٨	وكالة ابو غوش	ص . ب ٦٦٩٨٨ القدس ٩١٦٦٩	٠٠٩٧٢٢ /٥٨٣١٤٠٤
		الاردن	
١٩	دار المستقبل	ص . ب ١٨٤٢٤٨ عمـان ١١١١٨	٠٠٩٦٢٦ / ٤٦٥٨٢٦٣
		الجزائر	
٢٠	الدار الجزائريه	الجزائر	٠٠٢١٣/٦١٥٣٥٣
٢١	زينب طلحه	الجزائر	٢١٣٧٩٢٧٥٣٧٠

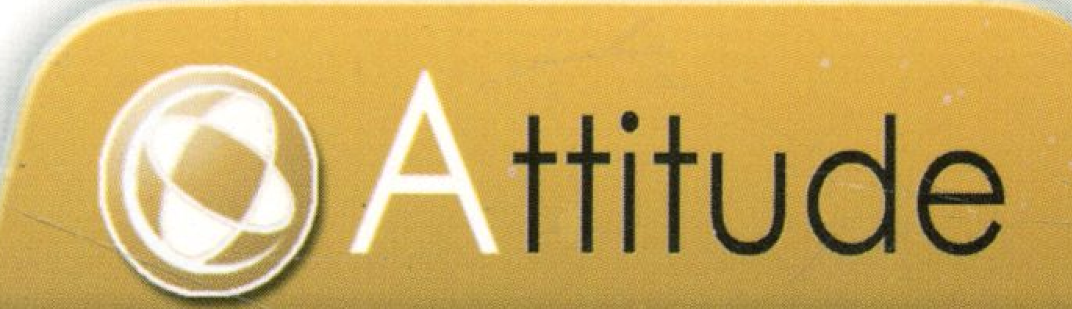
المناهج التدريبية المتكاملة

هي علامة مسجلة لمركز الخبرات المهنية للإدارة .. بميك تضم سبعة مجالات رئيسية تعطى أكثر من ثلاثمائة موضوع تدريبي .. تركز على الجانب المهارى و التطبيقي و يكفى كل منها لتنفيذ برنامج تدريبي مدته خمسة ايام.
لاغني عنها للمدرب و المتدرب و اخصائى التدريب .
أختر منها ما يناسبك و ابدأ العمل و فى حوزتك خبرة تزيد عن أربعين عاما من التدريب

المستشار العلمي
د.عبدالرحمن توفيق









أسس الإشراف الفعال

edarabook.com
pmecegypt.com







٢٣ شارع عامر - من شارع الدقي . الجيزة - مصر. هاتف / فاكس : ٧٦١٠٣٩٨ - ٣٣٦٧٩٦٠ (٢٠٢)